

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

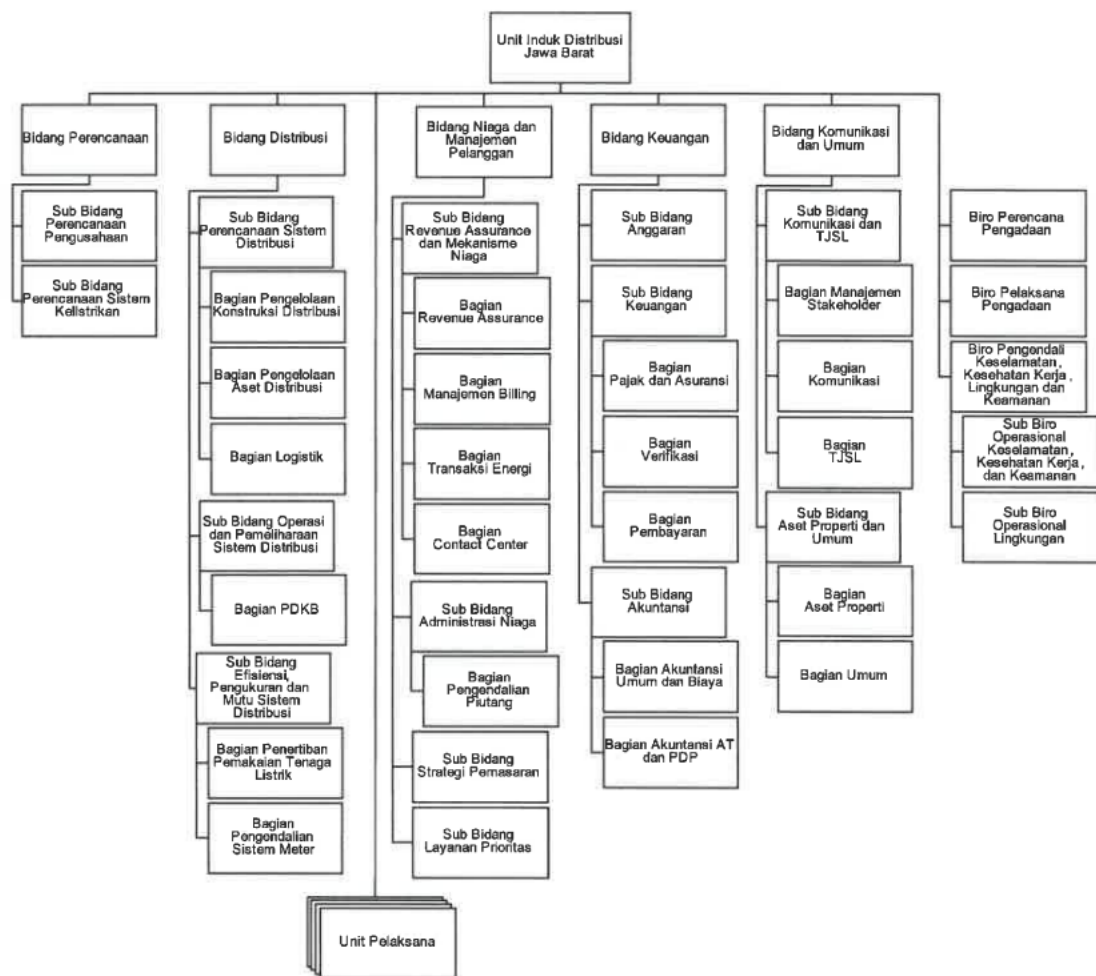
Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

PLN memiliki Visi “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi” dan misi sebagai berikut :

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Serta Moto “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.” (PLN, 2022)



Gambar 1 Struktur Organisasi PT PLN UID Jabar (PLN, 2021)

Objek penelitian ini adalah PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat yang bertempat di Jalan Asia Afrika No.63 Bandung Jawa Barat. UID Jawa Barat membawahi 17 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dimana masing-masing UP3 membawahi Unit Layanan Pelanggan (ULP) dengan total ULP sebanyak 92 unit tersebar di Jawa Barat. Proses bisnis Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik atau

disingkat P2TL berada di bawah kewenangan bidang Distribusi sub bidang Efisiensi, pengukuran dan Mutu atau disingkat EPM. Objek penelitian ini bergerak di bidang ketenagalistrikan khususnya pada kegiatan efisiensi, yaitu melakukan Analisa, evaluasi dan intervensi terhadap pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan maupun non pelanggan. Terdapat 2 (dua) kegiatan inti di sub bidang EPM ini yaitu memastikan keakuratan pemakaian kwh dan memastikan ketertiban pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan maupun non pelanggan. Objek penelitian ini akan fokus pada salah satu kegiatan yang berdampak efisiensi yaitu kegiatan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

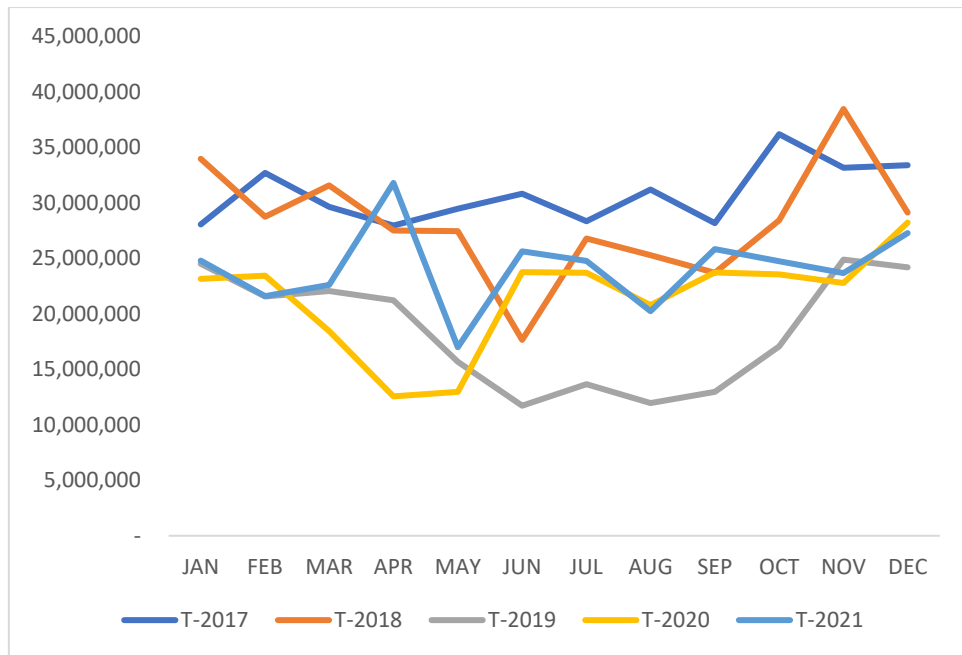
Perkembangan teknologi begitu cepat dalam beberapa dekade terakhir khususnya di bidang ICT (*Information and Communication Technology*). Ricky Atthariq dalam (Atthariq, 2022) menjelaskan fenomena VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*), *Volatility* ditandai dengan munculnya tantangan baru yang penyebabnya sulit ditentukan. Tidak ada pola yang konsisten untuk tantangan baru ini. Mereka berubah sangat cepat. Satu ancaman di dua tahun lalu sekarang dapat digantikan oleh yang lain. Pada peristiwa ini tidak tahu apa yang seharusnya menjadi penyebab masalahnya. Apa yang dimaksudkan sebagai inisiatif solusi ternyata justru sebaliknya. *Uncertainty* adalah ketidakpastian dalam suatu kondisi umum yang terjadi di masyarakat dunia, sehingga menjadi sangat sulit untuk memprediksi kondisi di masa yang akan datang. *Complexity* dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya muncul pesaing-pesaing baru, disrupsi teknologi, perubahan pola konsumsi, regulasi yang kompleks, perubahan pola rantai pasok, dan masih banyak faktor lainnya. *Ambiguity* dicirikan oleh fakta bahwa sulit untuk mengonseptualisasikan tantangan yang ada dan mengembangkan model solusi. Ambiguitas adalah situasi dimana sulit bagi perusahaan untuk mengambil keputusan. Selain itu, situasi yang tidak pasti dapat menyesatkan jika perusahaan tidak memiliki keberanian untuk mengambil keputusan. Percepatan perubahan, pergeseran perilaku, perkembangan teknologi di era digital mendorong para pelaku bisnis khususnya untuk melakukan perubahan proses bisnis menuju transformasi digital.

Triyono dalam (Triyono, 2022) menyebutkan pergeseran perilaku di masa covid-19 mendorong perilaku adopsi digital semakin meningkat. Setidaknya ada 3 hal yang mendorong perilaku adopsi yaitu *digital platform, financial services* dan *business operations*.

Selain dari sudut pandang eksternal terkait dengan VUCA dan berkembangnya perilaku adopsi digital yang dijelaskan di atas, muncul faktor internal terkait upaya perusahaan untuk melakukan efisiensi. Kegiatan P2TL merupakan salah upaya perusahaan untuk meningkatkan efisiensi. Kegiatan P2TL sudah dilakukan sejak perusahaan ini berdiri, tujuannya adalah untuk menertibkan pemakaian tenaga listrik yang tidak sesuai dengan hak pelanggan. Kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) kategori yang pertama yaitu kategori pelanggaran (P) dan yang kedua adalah kategori kelainan (K). Kategori pelanggaran (P) adalah upaya pemakaian tenaga listrik secara tidak sah yang dilakukan oleh pelanggan maupun non pelanggan, sedangkan kategori Kelainan adalah ketidakakuratan pemakaian tenaga listrik yang disebabkan oleh faktor internal PLN seperti kerusakan kwh meter karena faktor usia atau hal lain yang tidak ada unsur kesengajaan yang menyebabkan pengukuran tidak akurat. Terdapat 4 (empat) Golongan Pelanggaran pemakaian tenaga listrik sesuai Peraturan Direksi No.088-Z/DIR/2016, yaitu :

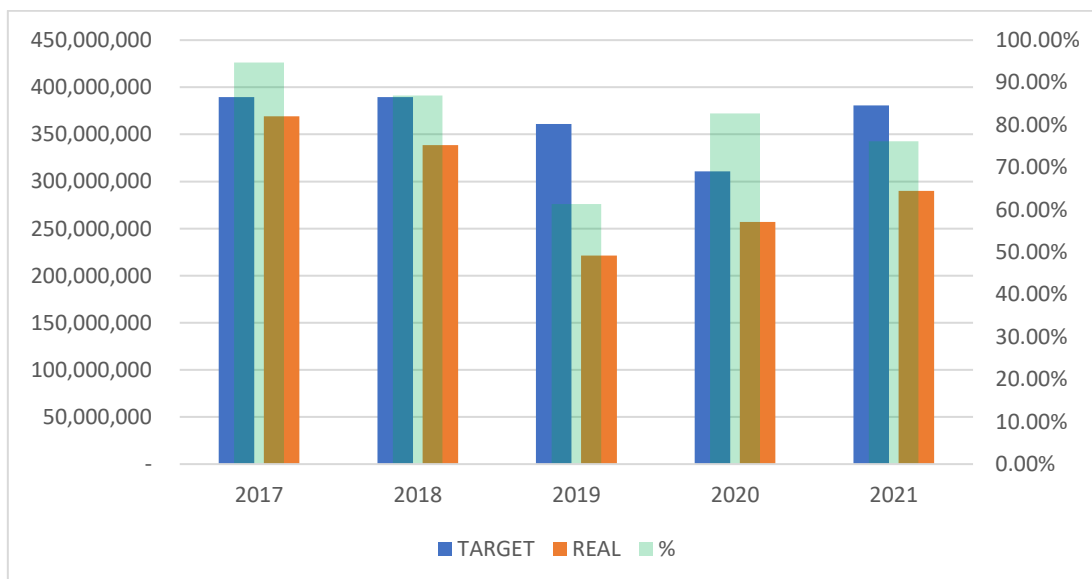
1. Pelanggaran Golongan I (P I) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi.
2. Pelanggaran Golongan II (P II) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya.
3. Pelanggaran Golongan III (P III) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi.
4. Pelanggaran Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh Bukan Pelanggan yang menggunakan tenaga listrik tanpa alas hak yang sah.

Kegiatan P2TL masuk ke dalam *Key Performance Indicator* (KPI) yang mengukur berapa besar perolehan temuan *recovery* P2TL yang dikonversi menjadi pendapatan perusahaan dalam satuan kwh. Pada gambar 1 dibawah ini menggambarkan trend perolehan *recovery* P2TL dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 dalam bentuk grafik.



Gambar 2 Realisasi Kegiatan P2TL Januari 2017 - Desember 2021 (sumber data PLN)

Pada gambar 1 di atas dapat dilihat bahwasanya perolehan *recovery* kwh P2TL dari bulan ke bulan terjadi fluktuasi yang sangat besar, dan jika ditambahkan garis bantu *trend* linier dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel maka akan didapat kecenderungan penurunan di tahun 2017 dan 2021 serta kecenderungan naik di tahun 2020. Sedangkan jika dibandingkan data realisasi terhadap target yang ditetapkan perusahaan dapat dilihat pada gambar 2 berikut :



Gambar 3 Realisasi Pencapaian Realisasi P2TL tahun 2017-2021 (sumber data PLN)

Maka terlihat dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021, PT PLN UID Jabar belum pernah mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

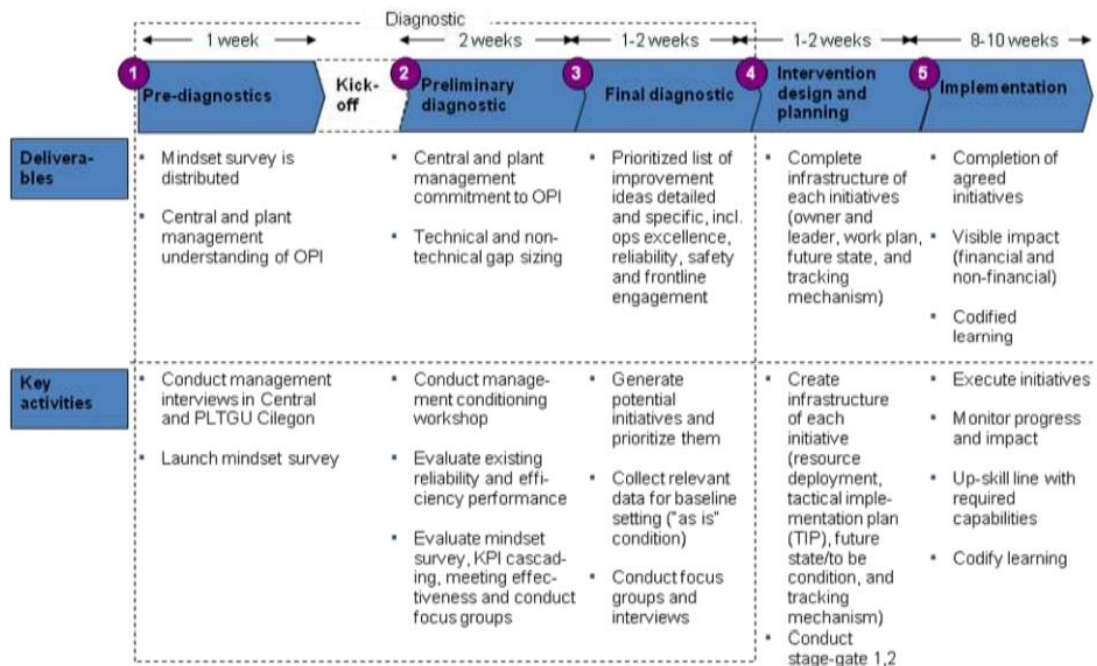
Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.02/2019 tentang Tata Cara Penyediaan, Penghitungan, Pembayaran, dan Pertanggungjawaban Subsidi Listrik Pasal 9, Menteri ESDM c.q. Dirjen Ketenagalistrikan menetapkan besarnya perkiraan SFC dan Susut Jaringan untuk 1 (satu) tahun, dan besaran realisasi SFC setiap akhir semester dan secara tahunan, besaran realisasi Susut Jaringan setiap akhir triwulan dan secara tahunan (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2019). Susut adalah selisih energi (kWh) antara energi yang diterima di sisi penyaluran dengan energi yang terjual ke pelanggan setelah dikurangi dengan energi yang digunakan untuk keperluan sendiri di penyaluran dan pendistribusian energi listrik. Dalam perhitungan susut, P2TL adalah salah satu komponen penting yang berkontribusi menurunkan nilai susut. Oleh karena itu P2TL menjadi salah satu tolak ukur perhitungan pertanggungjawaban atas subsidi listrik sebagai mandatori yang diberikan oleh pemerintah kepada PT PLN.

Proses transformasi Digital dimulai pada bulan April 2020 dengan menerapkan metode *workstream* (kerangka kerja) OPI (*Operational Performance Improvement*) yaitu suatu metode yang dipakai perusahaan untuk melakukan perbaikan Produktivitas secara keseluruhan dengan melibatkan lintas fungsi dari setiap komponen struktur organisasi di perusahaan. OPI terbagi dalam 3 (tiga) perubahan yaitu *stream Technical System* (TS), *Management Infrastructure* (MI) dan *Mindset Capabilities – Leadership* (MCL) (Central & Opi, 2018). Semua modul OPI akan sangat terkait antar *stream* tersebut dalam pelaksanaan perubahannya dan sesuai dengan gambaran dibawah ini :



Gambar 4 Perbedaan stream pada pelaksanaan OPI (Central & Opi, 2018)

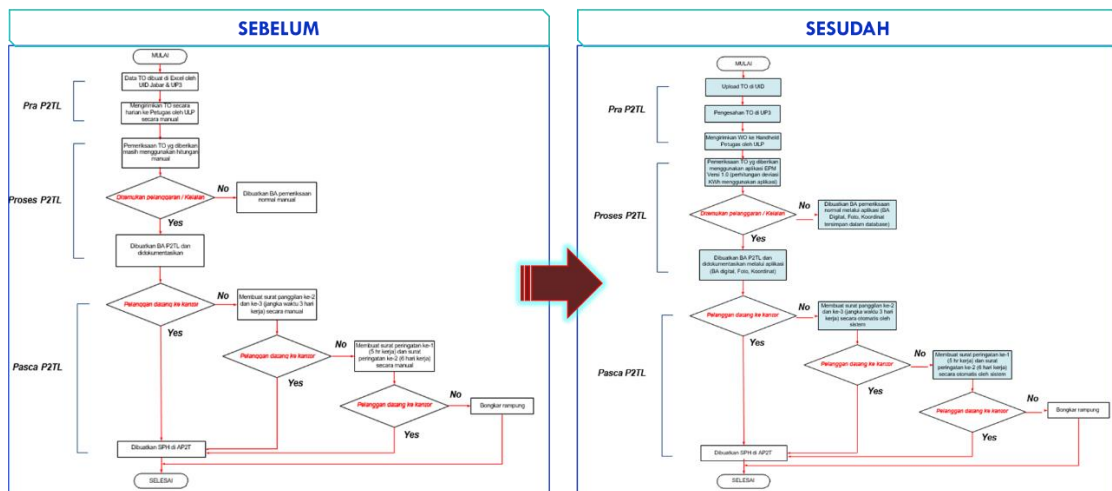
Dengan skema pelaksanaan secara umum seperti berikut:



Gambar 5 Skema pelaksanaan OPI secara umum (Central & Opi, 2018)

Adapun proses *diagnose* dalam kerangka kerja OPI tersebut difasilitasi dengan kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) yang melibatkan seluruh bidang terkait dan dipimpin oleh manajer subbidangnya masing-masing. Tahapan selanjutnya adalah melakukan *design* yang dihasilkan dari hasil *Root Cause Problem Solving* (RCPS) atas akar permasalahan yang ditemukan yang selanjutnya dicari solusi dan direncanakan untuk proses pemecahan masalahnya serta dituangkan dalam *matrix* prioritas kegiatan.

Perubahan proses bisnis yang semula dilakukan secara manual bertransformasi menjadi digital baik secara strategi maupun metode yang digunakan. Adapun diagram alur perubahan digitalisasi proses bisnis P2TL sebagai berikut :



Gambar 6 Digitalisasi Alur Kerja P2TL Sesuai PerDir 088-Z

Proses digitalisasi sudah dilakukan pada semua proses bisnis yang tampil pada diagram alur diatas. Proses digitalisasi dimulai dari proses pra P2TL, pelaksanaan P2TL dan pasca P2TL. Dimana proses pra P2TL mencakup proses *upload* data Target Operasi (TO) P2TL ke dalam sistem *database* yang sudah dibuat. Proses pelaksanaan P2TL mencakup pemeriksaan TO yang sudah diberikan dan hasil pemeriksaan tersebut dituangkan dalam berita acara (BA) digital. Proses pasca P2TL mencakup proses pemantauan dan pembuatan surat panggilan bagi pelanggan dengan kategori hasil pemeriksaan Pelanggaran (P) atau Kelainan (K), sampai dengan proses pelanggan melakukan kesepakatan pembayaran atau petugas melakukan bongkar rampung pada peralatan alat ukur dan pembatas yang terpasang di pelanggan. Proses digitalisasi ini dituangkan dalam bentuk tools aplikasi yang dinamakan aplikasi EPM.

Dari semua kegiatan kerangka kerja OPI diatas dihasilkan 4 (empat) *critical point* yang dijadikan sebagai sebuah ide/gagasan untuk melakukan perubahan strategi pola operasi dan digitalisasi proses bisnis P2TL yang bertujuan untuk meningkatkan Produktivitas petugas P2TL dengan formulasi strategi sebagai berikut :

1. Memantau tingkat kedisiplinan dengan menerapkan aturan jam masuk/*clockin* sebelum pukul 07.30 WIB dan jam keluar/*clockout* setelah pukul 16.00 WIB. Kondisi sebelumnya bahwa proses *clockin* dan *clockout* masing-masing petugas berlaku berbeda-beda sesuai kebijakan masing-masing perusahaan pihak ketiga. Oleh karena itu diperlukan penyeragaman yang dilatarbelakangi bahwa masih ditemukannya pelanggaran disiplin terkait kehadiran. Berikut salah satu contoh bukti ditemukannya pelanggaran terkait kehadiran di Unit pelaksana Sumedang:





Gambar 7 Evidence kegiatan CMC terkait absensi petugas P2TL (Sumber data PLN)

BULAN	TOTAL KEHADIRAN	TEPAT WAKTU	TERLAMBAT	TIDAK HADIR	DURASI JAM KERJA >= 8 JAM	DURASI JAM KERJA < 8 JAM	KETERANGAN
JANUARY	4,424	2,521	1,903	-	2,850	340	IMPLEMENTASI 8 UNIT
FEBRUARY	7,633	4,364	3,269	-	4,649	548	IMPLEMENTASI 8 UNIT
MARCH	8,476	4,993	3,483	-	4,484	474	IMPLEMENTASI 8 UNIT
APRIL	9,080	4,711	4,369	-	3,756	1,557	IMPLEMENTASI 8 UNIT
MAY	7,123	3,985	3,138	-	2,851	896	IMPLEMENTASI 8 UNIT
JUNE	4,067	2,546	1,521	-	1,628	286	IMPLEMENTASI 8 UNIT
JULY	16	4	12	-	1	7	PEMINDAHAN SERVER
AUGUST	337	116	221	-	57	16	PEMINDAHAN SERVER
SEPTEMBER	19,924	13,060	6,864	-	8,411	1,375	IMPLEMENTASI 17 UNIT
OCTOBER	23,405	15,888	7,517	-	9,739	2,098	IMPLEMENTASI 17 UNIT
NOVEMBER	25,088	17,849	7,239	-	11,710	1,651	IMPLEMENTASI 17 UNIT
DECEMBER	25,700	18,036	7,664	-	11,605	1,265	IMPLEMENTASI 17 UNIT
<b>TOTAL</b>	<b>135,273</b>	<b>88,073</b>	<b>47,200</b>	<b>0.00%</b>	<b>61,741</b>	<b>10,513</b>	
<b>KOMPOSISI</b>	<b>100.00%</b>	<b>65.11%</b>	<b>34.89%</b>	<b>0.00%</b>	<b>85.45%</b>	<b>14.55%</b>	

Tabel 1 Pantauan Kehadiran dan Durasi Jam Kerja Periode Tahun 2021

- Menetapkan aturan baru mengenai komposisi target pemeriksaan dengan *workorder* terhadap sisir, sehingga petugas akan fokus melakukan eksekusi jenis pelanggaran yang menghasilkan *recovery* kWh. Strategi ini dilatarbelakangi bahwa realisasi rasio jumlah temuan terhadap jumlah pemeriksaan masih di bawah target akhir tahun sebesar 15%, seperti terlihat pada tabel berikut :

NO	UP3	HIT RATE S.D JUNI					RECOVERY KWH P2TL		
		JUMLAH GOL P (TERMASUK P1)	JUMLAH TO	REALISASI (%)	TARGET (%)	% TERHADAP TARGET	TARGET SD JUNI	REALISASI SD JUNI	% TERHADAP TARGET
1	BANDUNG	407	10.764	4%	11%	34%	15.020.054	9.636.368	64%
2	BEKASI	2.101	12.006	17%	11%	159%	23.809.355	14.394.648	60%
3	BOGOR	1.372	4.968	28%	11%	251%	12.531.760	11.352.777	91%
4	CIANJUR	739	4.020	18%	11%	167%	4.900.832	4.362.294	89%
5	CIKARANG	1.947	10.143	19%	11%	175%	19.718.572	13.683.426	69%
6	CIMAHI	1.235	4.158	30%	11%	270%	6.705.575	6.779.204	101%
7	CIREBON	278	3.105	9%	11%	81%	5.901.383	6.189.564	105%
8	DEPOK	1.791	10.350	17%	11%	157%	19.552.291	15.630.967	80%
9	GARUT	743	4.140	18%	11%	163%	5.156.543	2.735.551	53%
10	GUNUNG PUTRI	963	7.038	14%	11%	124%	12.019.989	8.806.869	73%
11	INDRAMAYU	290	2.070	14%	11%	127%	3.399.408	3.684.720	108%
12	KARAWANG	1.147	6.003	19%	11%	174%	9.761.360	19.609.240	201%
13	MAJALAYA	1.077	6.210	17%	11%	158%	7.826.324	3.674.149	47%
14	PURWAKARTA	711	6.210	11%	11%	104%	12.381.926	9.098.469	73%
15	SUKABUMI	907	8.073	11%	11%	102%	10.290.314	6.144.329	60%
16	SUMEDANG	389	2.070	19%	11%	171%	3.317.527	2.505.345	76%
17	TASIKMALAYA	953	7.038	14%	11%	123%	10.273.696	5.096.855	50%
UID JABAR		17.050	108.366	16%	11%	143%	182.566.908	143.384.775	79%

Tabel 2 Realisasi jumlah temuan terhadap jumlah pemeriksaan (Sumber data PLN)

- Pergerakan petugas dipantau secara *realtime* berdasarkan *tagging* lokasi terkini dan durasi pemeriksaan yang dihitung dari pemeriksaan pertama ke pemeriksaan selanjutnya. Hal ini dilakukan untuk memastikan petugas mendatangi lokasi dan melakukan pemeriksaan pelanggan secara langsung dan petugas melakukan pemeriksaan secara benar.
- Hasil pemeriksaan divalidasi secara *realtime* dan dapat diintervensi secara langsung ketika ditemukan hasil yang ditemukan belum valid. Hal ini dilakukan untuk memastikan hasil pemeriksaan yang sudah dilakukan valid dan dapat diproses menjadi pendapatan perusahaan.

Peningkatan performansi petugas P2TL sangat perlu dilakukan sehubungan dengan peningkatan realisasi P2TL ini termasuk parameter yang mempengaruhi Produktivitas susut distribusi (besaran kwh yang hilang yang tidak menjadi pendapatan perusahaan). Produktivitas susut ini dijadikan sebagai parameter atas pemberian subsidi pemerintah kepada PLN atas pemberlakuan kebijakan sosial dan ekonomi pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.02/2019 tentang Tata Cara Penyediaan, Penghitungan, Pembayaran, dan Pertanggungjawaban Subsidi Listrik.

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka penelitian ini dibatasi dilihat dari sisi objek penelitian, variabel yang diteliti dan periode data penelitian.

### *Batasan Objek Penelitian*

Seerti telah disebut pada subbab 1.1 diatas menyebutkan bahwa Objek penelitian ini adalah PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat yang bertempat di Jalan Asia Afrika No.63 Bandung Jawa Barat. UID Jawa Barat membawahi 17 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dimana masing-masing UP3 membawahi Unit Layanan Pelanggan (ULP) dengan total ULP sebanyak 92 (Sembilan puluh dua) unit tersebar di Jawa Barat. Objek penelitian ini dibatasi pada proses bisnis Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik atau disingkat P2TL berada dibawah kewenangan bidang Distribusi sub bidang Efisiensi, Pengukuran dan Mutu atau disingkat EPM.

### *Batasan Variabel Penelitian*

Variabel pada penelitian ini diambil pada database aplikasi EPM. Pengambilan data penelitian dibatasi oleh ketersediaan data penelitian pada fitur yang telah ada dan digunakan pada saat itu. Oleh karena itu data penelitian berasal dari 6 (enam) indikator penelitian yang dapat dilakukan Analisis.

### *Batasan Periode Data Penelitian*

Periode data penelitian diambil dari 1 Januari – 31 Desember 2022, sehubungan pada periode tersebut aplikasi EPM diimplementasikan secara penuh di 92 (Sembilan puluh dua) unit di Jawa Barat.

## **1.4. Perumusan Masalah**

Dari keempat *critical point* ini, perusahaan memandang perlu untuk melakukan Analisa dan evaluasi untuk mengetahui dan memahami berapa besar pengaruh proses transformasi digital yang sudah dilakukan pada proses bisnis P2TL ini berdampak terhadap peningkatan Produktivitas petugas P2TL. Selanjutnya perusahaan melakukan analisis dan evaluasi strategi proses bisnis P2TL yang sudah dilakukan, sehingga perusahaan dapat melakukan peningkatan dan mengintervensi jika ada hal-hal yang belum efektif terhadap strategi tersebut.

Perusahaan perlu melakukan analisis strategi proses bisnis P2TL dikarenakan P2TL ini menjadi salah satu parameter perhitungan kompensasi subsidi dari pemerintah, sesuai yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.02/2019 tentang Tata Cara Penyediaan, Penghitungan, Pembayaran, dan Pertanggungjawaban Subsidi Listrik.

Oleh karena itu, peneliti merumuskan ke empat *critical point* diatas, kedalam 6 indikator data penelitian. 6 indikator tersebut dilakukan proses *Exploratory Factor Analysis* untuk mendapatkan faktor konstruks. Selanjutnya dari faktor konstruks yang terbentuk dilakukan analisis regresi dengan 5 metode. Dari proses tersebut sehingga peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor produktifitas dari transformasi digital PLN?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap produktifitas?
3. Bagaimana kontribusi faktor-faktor tersebut terhadap peningkatan Produktivitas?

### **1.6. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi terbentuknya faktor-faktor dari indikator dengan analisis faktor.
2. Mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap produktifitas.
3. Mengetahui besarnya kontribusi faktor-faktor tersebut terhadap peningkatan Produktivitas.

### **1.7. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini dilihat dari aspek praktis dan aspek akademis sebagai berikut :

#### **1. Aspek Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan dalam hal ini PT PLN UID Jawa Barat bidang Distribusi sub bidang EPM untuk melakukan Analisa dan evaluasi strategi yang telah diterapkan pada proses bisnis P2TL dalam rangka meningkatkan Produktivitas petugas P2TL, sehingga memungkinkan perusahaan melakukan intervensi untuk melakukan penyesuaian atau perubahan strategi.

#### **2. Aspek Akademis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian ke depan, sehingga penelitian ke depan dapat menambahkan faktor-faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

## **1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.